



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000293407

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040580-46.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado/apelante SHALIT ASSESSORIA EMPRESARIAL S/S LTDA, Apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **"DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO do réu, restando PREJUDICADO o recurso da autora. V. U."**, de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

RUI PORTO DIAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1040580-46.2023.8.26.0100

Apelante/Apelado: Itaú Unibanco S/A

Apelados: Banco Santander (Brasil) S/A e Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: Shalit Assessoria Empresarial S/s Ltda

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível – 14ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Christopher Alexander Roisin

Voto nº 1610

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. Golpe do *Whatsapp*. Transferência de valores realizada via PIX para conta de falsários que a autora acreditava ser seu irmão. Sentença de parcial procedência. Irresignação de ambas as partes. Cabimento parcial da irresignação do réu, apenas para reconhecimento de culpa concorrente. Medidas operacionais que deveriam ter sido adotadas, ao menos, na forma do que estabelece as Resoluções do BCB nº 01/2020, alterada pela BCB nº 103/2021, cujos procedimentos constam nos termos do art. 39-B da Resolução BCB nº 147/2021. Autora que também agiu de forma incauta, contribuindo grandemente para o golpe. Não cabimento da irresignação da autora. Dano moral contra a pessoa jurídica não configurado. O dano moral à pessoa jurídica não é presumível, motivo pelo qual deve estar demonstrado nos autos o prejuízo ou abalo à imagem comercial. Súmula 227 STJ. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO e RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO.

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 411/426 que julgou parcialmente procedente a demanda em face do Banco Itaú para condenar o réu a pagar à autora indenização a título de danos materiais no valor de R\$ 76.149,17 (setenta e seis mil, cento e quarenta e nova reais e dezessete centavos), equivalentes ao montante transferido da conta corrente desta, com correção monetária pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir da data de desembolso (Súmula 362, STJ), acrescida de juros de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mora de 1% (um por cento) ao mês (art. 406, CC c/c art. 161, §1º, CTN), desde a citação (art. 405 CC e 240, CPC), por entender que o mesmo não comprovou o cumprimento da Resolução de nº 103 de 8 de junho de 2021. Julgou improcedente a demanda com relação aos corréus Santander e Bradesco. Ainda, condenou a autora a pagar honorários ao advogado do réu Itaú à razão de 10% (dez por cento) do valor da causa referente aos danos morais e o réu a pagar honorários advocatícios ao autor no importe de 10% (dez por cento) do valor da condenação sendo vedada a compensação (art. 85, §14, CPC). Custas e despesas processuais a serem divididas entre as partes em porções iguais.

Irresignado, o réu Itaú apela alegando, em suma, que não houve falha na prestação de seus serviços, ainda mais considerando que a própria autora acessou o aplicativo através de celular autorizado e, mediante digitação de senha de uso pessoal, realizou as transações fraudulentas. Afirma que em nada participou do golpe narrado, bem como que, o banco não pode ser garantidor irrestrito dos gastos realizados por todos os seus clientes. Pede seja dado provimento ao recurso a fim de reformar a sentença e julgar improcedentes os pedidos formulados em inicial.

Também irresignada, a autora apela alegando, em suma, que experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário dos Réus, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação, razão pela qual considera caracterizado o dano moral. Pede seja dado provimento ao recurso a fim de reformar a sentença para reconhecer devida a indenização pelos danos morais sofridos no importe de R\$30.000,00 (trinta mil reais).

Contrarrazões às fls. 468/475 e 478/484.

Recursos formalmente em ordem, devidamente processados, tempestivos e recolhido o preparo recursal tanto pela parte ré (fls. 446/447 e 489) quanto pela parte autora (fls. 458/459 e 499/502).

Há oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Inicialmente, não se conhece da preliminar de cerceamento de defesa, posto que a prova oral indeferida não se mostrava imprescindível à solução da lide, assim como também não se verifica qualquer cerceamento de defesa em razão do julgamento antecipado da causa.

Pondere-se que o ponto fulcral da demanda seria a falha no serviço consistente na demora em promover as comunicações necessárias ao bloqueio das contas destino, conforme determina a Resolução - BCB - 103 de 08/06/2021. De nada resultaria a oitiva da parte autora acerca destes fatos, uma vez que nenhuma informação útil traria sobre a matéria.

O Código de Processo Civil adota o princípio do livre convencimento, por meio do qual o juiz, como destinatário da prova, é livre para determinar a produção das provas necessárias, ou indeferir as inúteis ou protelatórias, formando sua convicção dos fatos e do direito controvertidos, para que possa assim proferir o julgamento.

O artigo 370 também do CPC, em seu parágrafo único, determina que cabe ao juiz da causa analisar a necessidade da produção da prova necessária ao julgamento, indeferindo as diligências inúteis ou protelatórias, sendo este também o entendimento deste E. TJSP:

AÇÃO DE DESPEJO POR FALTA DE PAGAMENTO C.C. COBRANÇA DE ALUGUÉIS E ACESSÓRIOS. Justiça gratuita deferida à ré, ora apelante. Apelação versa exclusivamente sobre cerceamento de defesa. Inocorrência de cerceamento de defesa. Princípio do livre convencimento do magistrado. Provas existentes nos autos que são suficientes para o convencimento do magistrado. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1129993-41.2021.8.26.0100; Relator (a):Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2023; Data de Registro: 24/10/2023)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse sentido, também o entendimento já consolidado junto ao Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que "O juiz tem o poder-dever de julgar a lide antecipadamente, ao constatar que o acervo documental é suficiente para manter seu entendimento " (STJ - REsp 556368-SP. RECURSO ESPECIAL 2003/0099152-2, 2ª Turma, Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, J. 23.10.2007, DJe 23.11.2007).

Com efeito, os documentos juntados aos autos se mostraram suficientes para o esclarecimento da matéria controvertida, possibilitando a formação plena de convicção do Juízo Sentenciante, como bem ressaltado por ele em sua decisão

Rejeita-se, também, a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco réu.

A legitimidade "ad causam" é a pertinência subjetiva da demanda, e é aferida em face da denominada "situação legitimante", que é *"aquela em que deve encontrar-se o sujeito, para ser titular de um poder (legitimidade ativa) ou destinatário de efeitos (legitimidade passiva) (...) Raciocina o magistrado por hipótese, no condicional, admitindo, provisoriamente, a veracidade dos fatos alegados. A efetiva existência desses fatos constitui mérito e será examinada com base na prova produzida"* (in Código de Processo Civil Interpretado, Coordenador Antonio Carlos Marcato, 2ª ed., São Paulo, Ed. Atlas, 2005, p. 54, comentários ao artigo 6º por José Roberto dos Santos Bedaque); em lição escrita sob a égide do CPC/73, mas ainda hoje inteiramente aplicável.

Na hipótese vertente, está caracterizada a pertinência subjetiva em relação ao banco réu, pois a autora a ele imputa a responsabilidade pelos danos reclamados, decorrentes da falha na prestação dos serviços financeiros, a ensejar os resultados do golpe aqui discutido.

Portanto, está presente a legitimidade passiva do agente financeiro; ressaltando-se que a inexistência dos supostos defeitos na prestação dos serviços é matéria atinente ao mérito, não questão preliminar.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Da mesma forma, também não há que se falar em litisconsórcio passivo necessário.

O autor, consumidor, demanda em face de seu fornecedor de serviços, imputando a ele falha na estrutura de segurança. Pode eleger em face de quem demandar.

Isso não exclui, por óbvio, eventual direito de a ré vir a demandar em face dos citados terceiros.

Logo rejeito as preliminares arguidas pelo apelante/réu.

No mérito, o recurso do réu merece parcial provimento enquanto, o da autora, resta prejudicado.

De início, cumpre esclarecer que é fato incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe conhecido como “golpe do whatsapp” ou “golpe do pix”, no qual o golpista entra em contato com a vítima se passando por familiar e pedindo ajuda financeira.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, da narrativa exposta na exordial e dos elementos constantes no boletim de ocorrência de fls. 39/40, verifica-se que, no dia 06/01/2023, por volta das 11:00 horas, a autora recebeu contato via WhatsApp de falsário, que se identificou como seu irmão, pedindo algumas transferências via PIX para pagamento de despesas urgentes com a família. Que, mesmo não estando familiarizada com a plataforma, a Autora conseguiu acessar e realizar as transferências via PIX, totalizando o valor de R\$76.410,00 (setenta e seis mil,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

quatrocentos e dez reais). Após a realização das transferências via PIX, a autora ligou para o seu irmão, momento em que descobriu ter sido vítima de estelionatários, tendo imediatamente entrado em contato com o banco apelado, por telefone, gerando os seguintes protocolos: nº 921858476, 921866698 e 921183665.

A autora alega que, até citado momento, nunca havia realizado uma transação via PIX, o que se confirma pelos extratos juntados aos autos às fls. 29/35 e 47/70. Pela documentação encartada aos autos pela demandante, portanto, é de se reconhecer que as operações impugnadas destoam de seu perfil de consumo, o que demonstra falha na fiscalização da instituição financeira.

Sobre a questão, convém anotar que a casa bancária nada apresentou nos autos a contrapor o perfil de consumo estampado nos extratos apresentados pela autora, ônus que por certo lhe incumbia, bem como não demonstrou que as operações foram realizadas de forma autêntica pela autora, deixando de comprovar, também, que houve qualquer iniciativa efetiva (no tempo certo) no intuito de bloquear as operações realizadas quando da comunicação da fraude.

Ou seja, o réu não produziu nenhuma prova no sentido de isentar-lhe do reconhecimento da falha de serviço consistente na demora para o início do procedimento de bloqueio das contas e valores indevidamente transferidos pela parte autora, após sua comunicação.

O banco réu tampouco provou que os avisos, por parte da autora, vieram extemporaneamente a ponto de não viabilizar o bloqueio da fraude, uma vez que a parte autora somente obteve resultado referente a devolução de valores no dia 09/01/2023, ou seja 03 (três) dias após a ocorrência do golpe, o que, supostamente, o isentaria de qualquer responsabilidade.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à Instituição Financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente a transferência, procedendo à posterior consulta à autora.

Não o fazendo, o serviço foi defeituoso.

De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Instituição Financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: “(...) 3. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira*”.

As operações impugnadas são totalmente dissonantes das movimentações padrão do perfil de consumidor da autora, fugindo do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto este a corroborar com a clara ocorrência de falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

Ressalte-se a existência de notícia da comunicação incontinenti por parte da autora ao réu.

A propósito:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

"RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Ainda, no presente caso, foi levantada a questão da instituição financeira apelante não ter agido de acordo com as regras estabelecidas em resolução do BCB para casos de fraude via Pix. E, de fato, o Banco Itaú, instituição a quem caberia ter tomado citada atitude, não apresentou, em momento algum dos autos, qualquer comprovação de solicitação de bloqueio ou requisição de devolução dos valores contestados junto aos Bancos Bradesco e Santander, conforme expressamente determina o artigo 39-B, inciso V, parágrafo terceiro, da resolução BCB nº 147, de 28/09/2021:

"Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude. § 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir: I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional; II - o tempo decorrido desde a abertura da conta III - o horário e o dia da realização da transação; IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; § 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor. § 3º O participante prestador de serviço de pagamento deverá comunicar imediatamente ao usuário recebedor a efetivação do bloqueio cautelar. § 4º **O bloqueio cautelar durará no máximo 72 horas. " (g.n.).***

Não bastante, diante de todos os documentos vindos aos autos, presume-se devidamente contestada, e em tempo hábil, a operação realizada pela autora, sem que a instituição financeira apelante também tenha demonstrado ter tomado providências mínimas para, ao menos, realizar a comunicação prevista na Resolução de nº 103 de 8 de junho de 2021 do Banco Central do Brasil para que as instituições financeiras destinatárias da transferência fraudulenta promovessem o bloqueio e devolução das quantias, para fins de ativação do mecanismo especial de devolução instituído no art. 41-B da referida norma administrativa, a saber:

“Art. 41-B: O Mecanismo Especial de Devolução é o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix nos casos em que exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação.

Parágrafo único. Não se incluem nas hipóteses de devolução de que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

trata o caput:

I - as controvérsias relacionadas a aspectos do negócio jurídico subjacente à transação de pagamento; e

II - as transações com fundada suspeita de fraude em que os recursos forem destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé.” (NR)

Tal situação, por si só, já se mostra suficiente para configurar o dever de ressarcir o prejuízo material sofrido pela demandante.

Ora, em que pesem os argumentos da instituição financeira ré, a falha na prestação de serviço imputada na sentença recorrida não está lastreada no ilícito que sequer participou, mas na ausência de comprovação do bloqueio da operação, diante da pronta comunicação da fraude pela correntista, questão levantada nos autos pela própria autora e cujo ônus de probatório incumbia ao banco apelante, ônus esse do qual não se desincumbiu, deixando de provar que tomou as medidas cabíveis e necessárias.

Tal medida, recentemente introduzida pelo art.39-B da resolução nº147 do Bacen, foi atribuída às instituições financeiras como forma de conferir maior segurança às transações realizadas pela modalidade PIX, notadamente quando da existência de suspeita de fraude – como a verificada no caso em tela.

Assim, ao ser imediatamente comunicada da fraude pela autora, deveria a instituição financeira ter providenciado o bloqueio cautelar normativamente previsto para o fim de examinar a procedência da afirmação da correntista.

Entretanto, como bem assentado na r. sentença recorrida, assim não procedeu a ré, tampouco comprovou nos autos o resultado da análise da contestação aberta pela autora de modo a justificar a recusa ao pedido de bloqueio da operação.

Aqui, ainda forçoso frisar que o próprio réu, às fls. 219 de sua contestação, afirma que teve ciência do fato em menos de trinta minutos do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ocorrido, ou seja, quase que de forma imediata e, não obstante, não demonstrou ter adotado qualquer tipo de providência.

Com efeito, cabia à casa bancária, mais do que somente alegar, provar a adoção de tal procedimento, a fim de demonstrar a ausência de defeito na prestação de serviço, encargo do qual não se descuro, nos termos do artigo 373, II, do CPC. Neste passo, patente a falha de serviço e evidente a responsabilidade da instituição financeira, a atrair a Sumula 479 do STJ.

Configurada, pois, a falha dos mecanismos de gerenciamento de risco da instituição financeira, que não forneceu à consumidora a segurança que deles esperava (art.14, §1º do CDC) era mesmo de rigor a sua responsabilização pelo ressarcimento dos valores da aludida transação fraudulenta.

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado.

Lado outro, em que pese a falha no sistema de segurança do banco réu, é de se constatar que a autora deixou de observar cuidados básicos com sua conta corrente e seu aplicativo, pois agiu sem conferir, como lhe cabia, quaisquer informações, efetuando operações que acabaram lhe causando prejuízo. Em especial verificação dos destinatários dos PIX efetuados, pessoas completamente diversas de quem lhe solicitara os depósitos (seu irmão).

Tivesse a autora adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.

Ademais, trata-se de golpe extremamente conhecido e de absoluto conhecimento da população em geral, restando evidente que a falta de preparo da consumidora contribuiu grandemente para a configuração da fraude.

Assim, em que pese a falha no sistema de segurança do banco réu, forçoso constar que a autora deixou de observar cuidados básicos e triviais como consumidora. Frise-se ainda aventurando-se em seara de operações cujo domínio não detinha (operações pix), com valores de significativa monta.

Dessume-se, dos autos, que a autora agiu de forma incauta ao não conferir as informações que havia recebido e deixar de seguir orientações amplamente divulgadas contra fraudadores, tampouco teve o discernimento de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

checar a veracidade dos procedimentos que estava efetuando na oportunidade. Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não atender às solicitações de interlocutor desconhecido.

A autora afirma que caiu em golpe, pois acreditando estar tratando com seu irmão por *WhatsApp*, efetuou transferência bancária via PIX para a conta de terceiros, em valor de alta monta, somente tendo se dado conta do engodo quando adotou a cautela de telefonar para seu irmão. Ou seja, reconhece que, ela mesma, sem qualquer ato coercitivo, procedeu às transferências de valores para as contas informadas sem sequer checar a veracidade dos fatos ou até mesmo o destinatário das transferências antes de confirmá-las.

Assim, ao realizar as transações sem qualquer diligência mínima antecedente acerca da identidade do irmão como, por exemplo, uma ligação de vídeo ou voz, recurso disponível no próprio aplicativo, a autora deu também ao estelionatário as condições necessárias à consumação da fraude.

Ainda, como é cediço, ao efetivar transações via PIX o aplicativo do banco sempre pede ao usuário que confirme os dados do recebedor antes de concretizar a transferência. Em se tratando de golpe, obviamente os dados que apareceram na tela do celular da autora não eram os de seu irmão e, nem assim, a autora teve conduta diligente mínima que a levasse a questionar o enredo do que se passava.

Há, portanto, nítida configuração de responsabilidade concorrente da autora ao transferir valores através de serviço bancário digital instantâneo sem ao menos se certificar da autenticidade da solicitação, notadamente porque os golpes via *Whatsapp* envolvendo suposto familiar pedindo ajuda financeira são cotidianamente informados na mídia e até mesmo mencionados nos sites bancários como forma de chamar a atenção dos usuários/clientes.

Nesse sentido:

GOLPE WhatsApp – PIX – relação consumeirista – aplicação do CDC – teoria do risco – golpe amplamente divulgado – culpa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

concorrente – sem indenização moral – recurso parcialmente provido – sem condenação em honorários advocatícios. (TJSP; Recurso Inominado Cível 1004532-22.2022.8.26.0004; Relator (a): Virgínia Maria Sampaio Truffi; Órgão Julgador: 1ª Turma Recursal Cível; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 19/06/2023; Data de Registro: 19/06/2023)

APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. GOLPE DO BOLETO FALSO. 1. CONTROVÉRSIA. Insurgência da autora e da corré Aymoré Crédito e Financiamento e Investimento S/A. Apelou a autora, alegando os seguintes pontos: (a) responsabilidade solidária do Banco Santander; (b) ocorrência de danos morais indenizáveis. Apelou a instituição financeira corré, alegando os seguintes pontos: (a) litisconsórcio necessário em relação ao beneficiário da transação discutida nos autos; (b) ausência de ato ilícito, devendo a autora ser responsabilizada por ter fornecido seus dados para o fraudador; (c) inoccorrência de danos materiais; (d) sucessivamente, incidência dos juros de mora, a partir do arbitramento. 2. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO BANCO RÉU. Configurada. Instituição financeira integrou a cadeia de fornecimento, atuando, inclusive, como parceira da outra ré. Aplicação dos artigos 7º e 14, do CDC. Precedente do E. TJSP. 3. LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO DO TERCEIRO BENEFICIÁRIO. Não configuração. Caso concreto não se enquadra nas hipóteses de litisconsórcio necessário, previstas no artigo 114, do CPC. Mesmo em se tratando de denunciação à lide, o seu deferimento ampliaria indevidamente a discussão entre a denunciante e o denunciado. Eventual direito de regresso deverá ser exercido em face do terceiro fraudador em ação própria, conforme



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

disciplina do art. 88, do CDC. Precedentes do C. STJ e da Câmara julgadora. 4. GOLPE DO FALSO BOLETO. CULPA CONCORRENTE. De um lado, a autora que não agiu com diligência mínima contribuindo para a fraude, ao não observar a via de contato oficial disponibilizada pela parte ré para obtenção do boleto de quitação. De outro lado, o sistema de segurança das rés falhou, tendo em vista o fato de o fraudador possuir todos os dados do contrato mantido pela autora. Culpa concorrente verificada (art. 945, CC). 5. DANOS MATERIAIS. Condenação solidária das rés ao pagamento de 50% do valor pretendido na petição inicial, em razão da culpa concorrente da autora (art. 945 do CC/02). 6. DANO MORAL. Caracterização. A falha no sistema de segurança das rés viabilizou a concretização do golpe. Tal fato trouxe transtornos e aborrecimentos à autora passíveis de indenização por danos morais. Sob outro aspecto, reconhece-se que a autora, com sua atuação, contribuiu para a fraude. Atendendo-se ao parâmetro de R\$ 10.000,00 adotado pela Câmara julgadora em casos semelhantes, fixa-se a indenização em R\$ 5.000,00, em razão da culpa concorrente da autora (art. 945 do CC/02). Razoabilidade e proporcionalidade verificadas. 7. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002149-12.2021.8.26.0229; Relator (a):Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia -1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024)

Diante desse cenário, conclui-se pela concorrência de culpas, pois se a autora não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com eficiência a instituição financeira, que permitiu a realização operação fraudulenta e que fugia do perfil do cliente e após notificada não comprovou, a contento, a celeridade na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

efetivação das comunicações e bloqueios necessários.

Desta forma, os danos materiais devem ser repartidos entre as partes, sendo forçoso reconhecer a inexigibilidade de apenas metade dos débitos decorrentes das transações impugnadas.

Ainda, considerando o agir da própria vítima, não é caso de indenização por danos morais, tampouco na modalidade *in re ipsa*, justamente em face da ampla contribuição da requerente para com o evento danoso.

A realização de transações fraudulentas, por si só, não é suficiente para gerar abalo na personalidade da parte autora, principalmente em se tratando de pessoa jurídica, posto que não teve o seu bom nome negativado e não demonstrou a ocorrência de consequências danosas concretas em decorrência do ocorrido.

Em se tratando de pessoa jurídica, não restou tampouco demonstrado nos presentes autos que o fato ensejador da ação provocou publicidade negativa à honra e imagem objetiva da parte autora, nem mesmo qualquer reflexo prejudicial que justificasse a reclamada indenização extrapatrimonial.

É cediço que o dano moral à pessoa jurídica não é presumível, motivo pelo qual deve estar demonstrado nos autos o prejuízo ou abalo à imagem comercial, exatamente conforme os dizeres da Súmula 227 do C. STJ, que expressamente estabelece que a pessoa jurídica pode sim sofrer dano moral, no entanto, faz-se necessário que haja prova da violação à honra objetiva da empresa, o que não ocorreu no presente caso.

Ao contrário, a mera ocorrência de falha nos serviços prestados, por si só, não constitui dano moral passível de reparação.

Nesse sentido é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

“ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO DANO MORAL. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. DANO MORAL À PESSOA JURÍDICA NÃO PRESUMÍVEL. NECESSIDADE DE



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

COMPROVAÇÃO DO PREJUÍZO OU ABALO À IMAGEM COMERCIAL. PRECEDENTES. 1. No caso dos autos, a Corte de origem, após ampla análise do conjunto fático-probatório, firmou que não ficou demonstrado nos autos nenhum dano que macule a imagem da parte autora. 2. A revisão da conclusão a que chegou o Tribunal de origem sobre a questão demanda o reexame dos fatos e provas constantes nos autos, o que é vedado no âmbito do recurso especial. Incide ao caso a Súmula 7/STJ. 3. **A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é consolidada no sentido de que o dano moral à pessoa jurídica não é presumível, motivo pelo qual deve estar demonstrado nos autos o prejuízo ou abalo à imagem comercial.** Precedentes: REsp 1.370.126/PR, Rel. Ministro Og Fernandes, Segunda Turma, julgado em 14/4/2015, DJe 23/4/2015; AgRg no AREsp 294.355/RS, Rel. Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 20/8/2013, DJe 26/8/2013; REsp 1.326.822/AM, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 11/12/2012, DJe 24/10/2016. 4. Agravo interno não provido.” (AgInt no REsp 1850992/RJ, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, PRIMEIRA TURMA, julgado em 25/05/2020, DJe 27/05/2020) - o grifo não consta do original.

“ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE DO ESTADO. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. MORTE DE AVES. DANO MORAL. PESSOA JURÍDICA. NECESSIDADE DE CARACTERIZAÇÃO DA PERDA DE CREDIBILIDADE NO ÂMBITO COMERCIAL. 1. **A pessoa jurídica pode ser objeto de dano moral, nos termos da Súmula 227/STJ. Para isso, contudo, é necessária violação de sua honra objetiva, ou seja, de sua imagem e boa fama, sem o que não é caracterizada a suposta lesão.** 2. No caso, do acórdão recorrido não se pode extrair qualquer



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

tipo de perda à credibilidade da sociedade empresária no âmbito comercial, mas apenas circunstâncias alcançáveis pela ideia de prejuízo, dano material. Assim, descabida a fixação de dano moral na hipótese. 3. Recurso especial provido.” (REsp 1370126/PR, Rel. Ministro OG FERNANDES, SEGUNDA TURMA, julgado em 14/04/2015, DJe 23/04/2015) - o grifo não consta do original

Dessa forma, entende-se que o dano moral à pessoa jurídica não é o mesmo que se pode imputar à pessoa natural, pois somente esta possui atributos psíquicos, sendo inviável dano a honra subjetiva.

A autora não comprovou qualquer fato violador de sua imagem, tratando-se, na realidade, de mero aborrecimento, não sendo possível presumir, nesse contexto, que houve fato apto a ensejar a ocorrência de lesão à personalidade da autora e consequente caracterização de danos morais. Não há qualquer prova de repercussão gravosa na honra objetiva da autora a ensejar citada reparação.

Assim, não há que se falar na existência de danos morais indenizáveis, que só ocorrem para pessoas jurídicas no caso de comprovada ofensa e prejuízo à sua honra objetiva perante o mercado ou seus consumidores, o que não ficou provado no caso em questão, posto que ausente qualquer evidência do mesmo.

Nestas condições, e ainda levando em consideração a contribuição ativa da autora para perpetração do golpe, não ocorreu dano moral passível de reparação.

Assim, de rigor a reforma parcial da r. sentença proferida.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Antes o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

RECURSO do réu, a fim de reformar a r. sentença para reconhecer a inexigibilidade de apenas metade dos débitos decorrentes das transações impugnadas nos autos, em razão do reconhecimento de culpa concorrente das partes, ainda sem condenação em danos morais, **restando PREJUDICADO o recurso da autora.**

Tendo em vista o provimento parcial do presente recurso, deverá integrar a honorária a ser paga pela autora ao requerido o montante equivalente a 50% dos valores referentes aos danos materiais pleiteados, no mais mantidos os percentuais fixados na sentença recorrida conforme previsão do §11, do artigo 85, do CPC/15, pois, em razão do entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, a majoração somente caberá nos casos de “não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente.” (Embargos de Declaração no Agravo Interno no Recurso Especial n. 1.573.573/RJ, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Dj. 04.04.2017).

RUI PORTO DIAS

Relator